

La hotline Swisscom con riconoscimento vocale anziché menu a tastiera

«Ho una domanda sulla fattura» – grazie al riconoscimento vocale automatico, in futuro i clienti Swisscom potranno comunicare a voce le proprie richieste alla hotline. La selezione tramite tastiera «Premere il tasto 1 ecc.» sarà solo un ricordo. In questo modo i clienti potranno essere collegati più rapidamente ai collaboratori competenti per la loro richiesta, in modo più pratico e veloce. Il responsabile di progetto Marcel Hischier illustra i vantaggi per i clienti, spiegando cosa significa concretamente questa novità.

Marcel, cosa cambia concretamente quando un cliente contatta la hotline Swisscom?

I nostri clienti si troveranno davanti a una nuova esperienza di hotline: anziché utilizzare il fastidioso menu con selezione a tastiera (premere 1 per il tedesco... ecc.), i clienti potranno spiegare direttamente a voce il motivo della chiamata alla hotline Swisscom ed essere subito collegati in automatico ai collaboratori competenti. Quest'innovazione è possibile grazie al riconoscimento vocale e cognitivo di nuova introduzione, noto anche come «speech and intent recognition». In questo modo diamo risposta a un'importante esigenza della clientela, ossia quella di poter parlare il più rapidamente possibile con l'operatore giusto. Attiveremo il riconoscimento vocale automatico in fasi a partire dal 24 marzo per tutti i clienti.

Quali sono i vantaggi concreti del nuovo riconoscimento vocale per i clienti?

I clienti possono comunicare con noi nel modo più naturale possibile – con la voce. Possono quindi esprimere la richiesta con le proprie parole, senza dover riflettere su quale voce di menu proposta la rappresenti meglio. A quel punto noi possiamo indirizzare la chiamata in modo molto più preciso, anziché affidarci alla selezione del menu come prima. Questa modalità di utilizzo della hotline è estremamente più facile e comoda, ad esempio quando si è in giro o durante la chiamata stessa, perché non serve prendere ripetutamente in mano il cellulare per premere un numero. Inoltre, associando la richiesta in modo più preciso si evitano le cosiddette transfer call tra agenti durante il colloquio perché la chiamata è stata inoltrata all'operatore sbagliato.

Ci puoi spiegare come funziona questo tipo di sistema e qual è la sfida principale?

Utilizziamo un sistema dialogico basato sull'intelligenza artificiale che trascrive il parlato, riconoscendo così le finalità del parlante. Questo sistema viene addestrato e migliorato internamente da Swisscom, in modo da poter comprendere al meglio i nostri clienti.

Una delle difficoltà principali è legata alle varietà linguistiche della Svizzera. Inoltre, non si tratta di un sistema chiavi in mano, perché deve essere adattato appositamente per Swisscom.

La seguente registrazione dà un'idea di come si svolgono le chiamate e di come funziona il sistema:

[Audiofile](#)

Quali lingue e dialetti comprende il nuovo sistema?

Il sistema di riconoscimento voce/finalità comprende italiano, francese, tedesco e inglese. I clienti possono anche rispondere in svizzero tedesco, che in genere viene ben compreso dal sistema. L'addestramento però è stato fatto con un modulo di tedesco standard, quindi questa variante è sicuramente compresa con maggiore precisione rispetto al dialetto.

E per quanto riguarda la protezione dei dati? Quali dati dei clienti saranno registrati e cosa possono fare i clienti che sono contrari?

Per Swisscom la protezione dei dati è molto importante. I clienti possono decidere liberamente se acconsentire o meno al salvataggio dei dati. Le istruzioni vocali fornite (ad es. la frase «Ho una domanda

sulla fattura») vengono utilizzate per il perfezionamento continuo dell'intelligenza artificiale. La registrazione audio viene salvata senza riferimenti al cliente e non viene utilizzata per altri scopi. Il cliente però può esprimere il suo dissenso alla registrazione dell'audio tramite il menu di selezione o segnalandolo direttamente alla hotline.

In passato Swisscom ha registrato l'impronta vocale con Voiceprint. I due sistemi hanno qualcosa in comune o c'è una differenza?

Il riconoscimento voce/finalità della hotline Swisscom non si deve confondere con Voiceprint. Quest'ultimo, infatti, identificava il cliente attraverso la voce. A tale scopo si doveva registrare l'impronta vocale (biometria vocale), e quindi collegarla e salvarla con i dati del cliente. L'uso di Voiceprint è stato interrotto a metà aprile del 2019 e tutte le registrazioni sono state cancellate.

Nel caso del riconoscimento voce/finalità, invece, non si tratta di identificare il cliente. Ad essere elaborati e registrati sono solo i comandi vocali. Il sistema traduce automaticamente la lingua parlata in testo, riuscendo così a trasferire rapidamente la chiamata al collaboratore giusto. Le registrazioni salvate non vengono abbinate ai dati del cliente e la voce non viene quindi utilizzata per l'identificazione.